

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Algifari. 2019. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan Metode Importance Performance Analysis (IPS) dan Metode Kano*. Yogyakarta: BPFE Cetakan Kedua.
- Anatan, Lina dan Lenna Ellitan. 2007. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus, 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Yogyakarta: Fisipol.
- Elmar Hashimov. 2015. Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook and The Coding Manual for Qualitative Researchers, Technical Communication Quarterly, 24:1, 109-112, DOI: [10.1080/10572252.2015.975966](https://doi.org/10.1080/10572252.2015.975966)
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*, Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Harbani Pasolong, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi Indikator dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutasoit, CS. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Magnascript publishing, Cetakan Pertama.
- Laksana, Muhibudin Wijaya dan Mukarrom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- kunci (Martha & Kresno, 2016 **Metodologi penelitian kualitatif untuk bidang kesehatan/ Evi Martha, Sudarti Kresno** Jakarta : Rajawali Pers.
- Miles, M.B. & Huberman. 1994. *Qualitative Data Analysis : An Expanded Source book* (2<sup>nd</sup>.e.d.) Thousand Oaks CA: Sage Publication.
- Moleong Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muhadjir, Noeng. 2016. *Metodologi Penelitian. Paradigman Positivisme Objektif, Phenomenologi Interpretatif, Logika Bahasa Platonis, Chomskyst, Hegelian, & Hermeneutika, Paradigma Studi Islam, Matematik Recursion set Theory & Structural Equation Modeling dan Mixed*. Yogyakarta: Rake Sarasi.

Miles, M.B., Huberman, A.M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.

Miles, M.B. & Huberman. 1994. *Qualitative Data Analysis : An Expanded Source book* (2<sup>nd</sup>.e.d.) Thousand Oaks CA: Sage Publication.

Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Kompas Gramedia.

Nur Dwi Jayanti, 2016. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) di Legend Premium Coffee Yogyakarta*. Tugas Akhir Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Parasuraman, A., Zeithml, Valerie A. & Leonard L. Berry, 1991, *Serqual; A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Percetions of Service Quality*; Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1.

Sondang, P. Siagian. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Cetakan 2, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta.

Widoyoko, Eko Putro. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

## Jurnal

Diharto dan Ristya Mulia Nugroho (2012) “Evaluasi Keandalan Bangunan Rusunawa UNNES Ditinjau dari Persepsi Mahasiswa yang Menghuninya”.

Indar Ismail Jamaluddin, Hasbullah dan Hasanuddin Mustari. “Manajemen Pelayanan Publik (Studi Kasus Rumah Susun Sederhana Sewa Di Kelurahan Ujuna Kecamatan Palu Barat, Kecamatan Palu)”.

Irfiyanti, Zulinar dan Widjonarko. 2014. “Penyediaan Rumah Susun Sederhana Sewa Ditinjau dari Preferensi Masyarakat Berpenghasilan Rendah di Kabupaten Kudus”. Jurnal Teknik PWK. Vol. 3 no.4 2014

Larasati Rachfita Dewi, Sri Susilowati (2017) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengelola Terhadap Kepuasan Penghuni Rusunawa Pucang di Kabupaten Sidoarjo’. *Journal Fakultas Ekonomi Universitas Dr Soetomo Volume 25 Edition 1 Page 122-148*

Mas Ajeng Puspito Astuti dan Dyah Ika Rinawati (2015) ‘Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sewa (Rusunawa) Mahasiswa Disperkim Menggunakan Metode Gabungan Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano’

Megy Utya Khairunisa dan Nany Yulastuti (2015) ‘Penilaian Kualitas Sarana Prasarana Lingkungan Di Rusunawa Kaligawe, Kota Semarang.

Retnowati WD Tuti (2017) mengkaji tentang Kondisi Eksisting Tahun 2016 Pelayanan Rusunawa Rawa Bebek di DKI Jakarta’, *Jurnal Swatantra*, Volume 15, Nomor 1, Januari 2017.

Ria Imuratus Zahro (2016) Pengaruh kualitas pelayanan dinas pengelolaan bangunan dan tanah terhadap kepuasan penyewa rumah susun sederhana sewa (Rusunawa) Waru Gunung Karang Pilang Surabaya.

Suprayitno Hitapriya, Niken Wulandari Purwaningdyah, dan Soemitro,(2018) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Rusunawa Gunung Sari Surabaya. © ITS *Journal Of Civil Engineering* / Vol. 33 No. 2/ November 2018

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi

Tretnis Sihombing, Robert P. Panjaitan Panjaitan dan Emerald G.M. Tobing “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penghuni Rusunawa Jatinegara Barat”

Yovita Inggar Mawardia , Ratri Wulandaria , Gusti Kinanti Wahyu Istiqomaha, Rheynaldi Lintang Susila, dan Aulia Ilecsi Hendriavia meneliti tentang ‘Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sederhana Sewa (Rusunawa) Semeru.

#### **Peraturan Perundang0undangan:**

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Kementrian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat. 2016. Diklat Pemeliharaan Dan Perawatan Rusunawa Modul 4 Pengelolaan Rusunawa

<https://rusunawa.slemankab.go.id/pengelola/standar-pelayanan>.